

## Специальная система контроля дистанционной работы с использованием сети Интернет в юридической клинике



**Иннокентий Игоревич  
Карандашов**

доцент кафедры между-  
народного права СПбГУ,  
кандидат юридических наук



**Александр Валентинович  
Кузьменко**

доцент кафедры трудового  
права и охраны труда СПбГУ,  
кандидат юридических наук

### Ключевые слова:

юридическая клиника,  
оказание бесплатной  
юридической помощи  
с использованием сети  
Интернет, система  
контроля качества  
бесплатной юридической  
помощи, принципы  
контроля качества  
оказания бесплатной  
юридической помощи,  
виртуальная приемная

В условиях развития информационных технологий, повышения доступности сети Интернет, а также увеличения объема нормативно-правового регулирования общественных отношений у населения появляется потребность в юридической помощи по частным вопросам, которые возникают в повседневной жизни. Отраслевая принадлежность этих вопросов различна, но чаще всего она охватывает трудовое, образовательное, жилищное право, право социального обеспечения, гражданское право в части правового регулирования защиты прав потребителей.

В таких обстоятельствах дистанционная работа юридических клиник по оказанию бесплатной юридической

Одним из направлений развития института бесплатной юридической помощи является работа юридических клиник по оказанию бесплатной юридической помощи с использованием сети Интернет (дистанционная работа). Однако дистанционная работа юридической клиники требует организации особой системы контроля, обеспечивающей высокое качество бесплатной юридической помощи, оказываемой таким путем. Рассматривая дистанционную работу юридических клиник, авторы выделяют принципы, субъекты, виды и объекты контроля, перечень мероприятий по контролю дистанционной работы, а также дают рекомендации по организации специальной системы контроля дистанционной работы в юридических клиниках.

помощи с использованием сети Интернет (далее — дистанционная работа), по нашему мнению, становится перспективным направлением развития института бесплатной юридической помощи. Она позволяет гражданину получить бесплатную юридическую помощь с меньшими затратами времени, чем те, которые он понес бы в случае очного консультирования.

Между тем работа юридических клиник имеет свою специфику: «В оказании бесплатной юридической помощи юридическими клиниками участвуют лица, обучающиеся по юридической специальности в образовательных организациях высшего образования, под контролем лиц, имеющих высшее юридическое образование, ответственных за обучение указанных лиц и деятельность юридической клиники в образовательной организации высшего образования» (ч. 5 ст. 23 Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи»; далее — Закон)<sup>1</sup>. Участие в работе юридических клиник лиц, обучающихся по юридической специальности в образовательных организациях высшего образования, и сама специфика дистанционной работы во многом определяют необходимость создания специальной системы контроля дистанционной работы.

---

*Дистанционное консультирование и правовое информирование граждан с использованием сети Интернет — перспективное направление развития института бесплатной юридической помощи*

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (ред. от 21.07.2014) // СПС «КонсультантПлюс».

В данном случае ч. 5 ст. 23 Закона процитирована дословно. Несогласованность словосочетания «в образовательной организации высшего образования» вызвана неверным внесением изменений в Закон Федеральным законом от 02.07.2013 г. № 185-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу законодательных актов (отдельных положений законодательных актов) Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (подп. «Г» п. 1 ст. 154 Федерального закона от 02.07.2013 № 185-ФЗ).

---

*В основу системы контроля дистанционной работы целесообразно заложить ряд принципов контроля качества оказания бесплатной юридической помощи: принцип образовательной направленности контроля, принцип патронажа практиканта, принцип «вопрос — ответ»*

---

Дистанционную работу юридической клиники по оказанию бесплатной юридической помощи с использованием сети Интернет можно определить как консультирование и правовое информирование граждан, осуществляемое без непосредственной встречи с ними, с использованием сети Интернет. При этом технически дистанционная работа может осуществляться, в частности: 1) путем обмена электронными сообщениями с гражданином по электронной почте; 2) через виртуальную приемную — интернет-страницу, содержащую: (а) форму, заполнение которой гражданином позволяет ему отправить в юридическую клинику электронное обращение, в том числе по вопросу оказания бесплатной юридической помощи, и/или (б) интернет-страницу, на которой публикуются ответы на обращение граждан с соблюдением требования об обеспечении конфиденциальности при оказании бесплатной юридической помощи (п. 9 ст. 5 Закона); 3) смешанным путем (например, обращение может поступать через виртуальную приемную, а ответ направляться по электронной почте).

Система контроля дистанционной работы юридической клиники, по нашему мнению, должна быть организована таким образом, чтобы она была органично встроена в общую систему контроля качества бесплатной юридической помощи, существующую в клинике. В связи с этим некоторые выводы, содержащиеся в настоящей статье, могут рассматриваться также как относящиеся к организации общей системы контроля качества бесплатной юридической помощи, оказываемой юридическими клиниками.

В основу системы контроля дистанционной работы целесообразно заложить ряд принципов контроля качества оказания бесплатной юридической помощи, которые должны определять общую направленность и характер мер, принимаемых в клинике в целях контроля дистанционной работы. Мы полагаем, что в качестве таких принципов могут выступать, в частности, принцип образовательной направленности контроля, принцип патронажа практиканта<sup>2</sup>, принцип «вопрос — ответ».

---

<sup>2</sup> Под практикантом мы понимаем лицо, обучающееся по юридической специальности в образовательной организации высшего образования и проходящее учебную практику в юридической клинике. Это определение практиканта сформулировано нами с учетом ч. 5 ст. 23 Закона.

Принцип образовательной направленности контроля, по нашему мнению, означает, что контроль дистанционной работы осуществляется не только в целях обеспечения качества оказания бесплатной юридической помощи, но также и в целях развития у практиканта профессиональных и общекультурных компетенций в соответствии с рабочей программой, регламентирующей порядок и сроки прохождения практики в юридической клинике. Этот принцип предложен нами исходя из нормы ч. 1 ст. 23 Закона, согласно которой одной из целей создания образовательными организациями юридических клиник является формирование у обучающихся по юридической специальности навыков оказания юридической помощи<sup>3</sup>.

---

*Принцип патронажа практиканта содержит в себе не только контролирующую, но и педагогическую составляющую*

---

Принцип патронажа практиканта следует рассматривать как принцип, в соответствии с которым в процессе осуществления контроля субъекты контроля иные, чем практикант, должны направлять практиканта таким образом, чтобы он имел возможность самостоятельно подготовить максимально качественный ответ на обращение гражданина в сроки, установленные нормативно-правовыми актами и юридической клиникой. При этом они должны воздерживаться от самостоятельной подготовки ответа на обращение гражданина<sup>4</sup>.

Как следует из предложенной формулировки, принцип патронажа практиканта содержит в себе не только контролирующую, но и педагогическую составляющую, суть которой заключается в том, что практикант сам готовит ответ на обращение гражданина, а субъекты контроля иные, чем практикант, направляют его внимание на те юридические нюансы обращения, которые необходимо

---

<sup>3</sup> Норма ч. 1 ст. 23 Закона сформулирована следующим образом: «Образовательные организации высшего образования для реализации целей, указанных в части 2 статьи 1 настоящего Федерального закона, правового просвещения населения и формирования у обучающихся по юридической специальности навыков оказания юридической помощи могут создавать юридические клиники».

<sup>4</sup> Подробнее о принципе многоуровневой системы патронажа студенческой практики со стороны квалифицированных юристов см.: Бочарова М. Интервью с доцентом кафедры трудового права юридического факультета СПбГУ, директором Юридической клиники СПбГУ, кандидатом юридических наук, лауреатом юридической премии «Юрист года» в номинации «Правовое просвещение» Еленой Николаевной Доброхотовой // Юридический мир. 2013. № 3. С. 6.

---

*Взаимодействие  
гражданина и практиканта  
осуществляется в режиме  
«вопрос — ответ», при  
котором, как правило,  
исключается возможность  
уточнения у гражданина  
отдельных фактических  
обстоятельств,  
относящихся к его вопросу*

---

исследовать и проработать, и на те личностные особенности практиканта, над которыми ему целесообразно поработать в целях профессионального совершенствования. Реализация принципа патронажа практиканта, во-первых, позволяет практиканту погрузиться в профессиональную деятельность и приобрести первоначальные навыки, необходимые юристу. Во-вторых, она позволяет в той или иной мере контролировать содержание опыта, усваиваемого практикантом, и определять, получение какого опыта требуется ему для лучшего профессионального развития. Последнее из упомянутых достоинств имеет существенное значение для формирования положительного отношения практиканта к своей будущей профессии.

В соответствии с принципом патронажа практиканта ответ на обращение гражданина должен готовить практикант, а иные субъекты должны лишь контролировать качество ответа, поскольку подмена практиканта в процессе прохождения практики в клинике будет ограничивать его возможности в приобретении навыков оказания юридической помощи. Между тем именно ради получения практикантами таких навыков и создаются юридические клиники<sup>5</sup>. Принцип патронажа в этом плане обеспечивает реализацию не только ч. 1 ст. 23 Закона в части формирования у обучающихся по юридической специальности навыков оказания юридической помощи, но и ч. 5 ст. 23 Закона, поскольку, наравне с педагогической составляющей, включает в себя и контрольную составляющую, а именно: контроль участия лиц, обучающихся по юридической специальности в образовательных организациях высшего образования, которые упоминаются в ч. 5 ст. 23 Закона, т.е. практикантов, в оказании бесплатной юридической помощи.

По нашему мнению, контроль дистанционной работы должен быть также основан на принципе, который условно можно назвать «вопрос — ответ». Его суть, как представляется, может сводиться к следующему: взаимодействие гражданина и практиканта осуществляется в режиме «вопрос — ответ», при котором исключается возможность

---

<sup>5</sup> В литературе уже было отмечено, что студенты консультируют граждан в юридических клиниках «...в первую очередь для того, чтобы получить соответствующие навыки...» (Доброхотова Е.Н. Юридические клиники и деятельность *pro bono*. Их отношение к системам бесплатной юридической помощи // Закон. 2012. № 11. С. 55–56).

уточнения у гражданина отдельных фактических обстоятельств, относящихся к его вопросу, за исключением случаев, когда программное обеспечение компьютеров, используемое для взаимодействия гражданина и юридической клиники, позволяет обмениваться электронными сообщениями в режиме реального времени.

Вышеуказанный принцип во многом характеризует особенность дистанционной работы: в условиях, когда обращение поступает от гражданина по электронной почте, практиканту, с нашей точки зрения, следует воздерживаться от уточнения вопроса у заявителя, поскольку: 1) предполагается, что гражданин при обращении рассчитывал на получение бесплатной юридической помощи в пределах сформулированного им запроса, поскольку, если бы он хотел получить подробную консультацию, он обратился бы за бесплатной юридической помощью, оказываемой в очной форме; 2) уточнение вопроса у гражданина может привести к неоправданным задержкам оказания бесплатной юридической помощи, так как гражданин может в течение долгого времени со дня отправки обращения не проверять электронную почту, рассчитывая получить ответ в сроки, установленные юридической клиникой, а практикант, отправив уточняющий вопрос, может бездействовать в ожидании более конкретного изложения обстоятельств дела.

Система контроля дистанционной работы предполагает также наличие определенных элементов, содержание которых предопределяется принципами контроля качества бесплатной юридической помощи, используемыми в клинике. Мы можем выделить три таких элемента: субъекты контроля, объекты контроля и виды контроля. Рассмотрим их во взаимосвязи.

В числе субъектов контроля в первую очередь целесообразно назвать практиканта. Хотя его возможности по контролю ограничены в силу отсутствия у него высшего юридического образования, мы полагаем, что качество оказания бесплатной юридической помощи в основном зависит от того, насколько добросовестно практикант подходит к рассмотрению обращения гражданина и контролирует качество своей работы.

Еще одним субъектом контроля является специалист — лицо, имеющее высшее юридическое образование, от-

---

*Поскольку один человек не может иметь специальных знаний во всех отраслях права, в юридических клиниках должно быть несколько специалистов, контролирующих дистанционную работу по вопросам, относящимся к областям их знаний*

---

---

*Основной задачей куратора является реализация педагогической составляющей принципа патронажа практиканта. Куратор может корректировать образовательный процесс в юридической клинике в зависимости от индивидуальных особенностей практиканта*

---

ветственное за обучение лиц и деятельность юридической клиники в образовательной организации высшего образования, которое является знатоком в определенной отрасли (подотрасли) права, правовом институте или в определенном комплексе правовых норм и контролирует качество бесплатной юридической помощи в пределах своей специализации.

По нашему мнению, специалист — это наиболее значимый субъект контроля, так как он обладает особыми знаниями и может поэтому осуществлять глубокий и эффективный контроль качества дистанционной работы. Поскольку один человек не может иметь специальных знаний во всех отраслях права, мы полагаем, что в юридических клиниках должно быть несколько специалистов, контролирующих дистанционную работу по вопросам, относящимся к областям их знаний.

В норме ч. 5 ст. 23 Закона содержится несколько требований к лицам, осуществляющим контроль участия практикантов в оказании бесплатной юридической помощи юридическими клиниками. Такие лица должны: 1) иметь высшее юридическое образование; 2) быть ответственными за обучение лиц, обучающихся по юридической специальности в образовательных организациях высшего образования; 3) быть ответственными за деятельность юридической клиники в образовательной организации высшего образования.

Мы полагаем, что не только специалисты, как субъекты контроля дистанционной работы, могут удовлетворять этим критериям. Однако лицо, выступающее в качестве специалиста, не может не удовлетворять им, поскольку, осуществляя контроль качества подготовленного ответа на обращение гражданина, оно тем самым реализует позитивную ответственность за деятельность юридической клиники. Таким образом, ответственность за деятельность юридической клиники — неотъемлемый признак специалиста.

В своей деятельности специалист реализует контрольную составляющую принципа патронажа практиканта, а также ее образовательную составляющую (в части воздержания от самостоятельной подготовки ответа на обращение гражданина и в части коррекции направления поисков практикантом ответа на обращение гражданина).



Следующий субъект контроля — куратор. Под ним мы понимаем лицо, имеющее высшее юридическое образование, прошедшее специальную подготовку (по программе дополнительного профессионального обучения) в целях осуществления наставничества в юридической клинике и владеющее специальными методами клинического обучения. По нашему мнению, основной задачей куратора является реализация педагогической составляющей принципа патронажа практиканта. Куратор может корректировать образовательный процесс в юридической клинике в зависимости от индивидуальных особенностей практиканта.

Специальная подготовка кураторов может предполагать обучение: 1) общим подходам к взаимодействию куратора и практиканта; 2) педагогическим приемам, используемым куратором при взаимодействии с практикантом в конкретных случаях; 3) методикам определения склонностей практикантов к конкретным видам работы в юридической клинике; 4) методам проведения тренингов с будущими практикантами, на которых у них формируются первичные навыки взаимодействия с гражданами при оказании бесплатной юридической помощи и навыки рассмотрения обращений, поступающих в юридическую клинику, в том числе в рамках дистанционной работы.

Руководитель юридической клиники не только организует деятельность юридической клиники, но и является субъектом контроля дистанционной работы. Он должен удовлетворять требованиям, предусмотренным ч. 5 ст. 23 Закона.

В силу специфики работы конкретной юридической клиники субъектами контроля могут выступать иные лица, уполномоченные руководителем.

По нашему мнению, в качестве объектов контроля дистанционной работы в юридической клинике могут выступать: 1) соблюдение практикантами нормативных правовых актов и правил юридической клиники, регулирующих порядок и условия приема обращения гражданина для целей оказания ему бесплатной юридической помощи; 2) процесс подготовки практикантом ответа на обращение гражданина; 3) качество ответа, подготовленного практикантом на обращение гражданина; 4) процесс правового консультирования практикантом гражданина.

---

*Объекты контроля дистанционной работы в юридической клинике во многом определяют виды контроля и роль отдельных субъектов контроля в их осуществлении*

---



---

*Практикант должен осуществлять все пять видов контроля в форме самопроверки, поскольку качество ответа в первую очередь зависит от степени ответственности практиканта*

---

Объекты контроля во многом определяют виды контроля работы юридической клиники, в том числе дистанционной, и роль отдельных субъектов контроля в их осуществлении. С нашей точки зрения, целесообразно выделить пять видов контроля, при этом в рамках каждого из них следует выделить контрольные мероприятия.

1. *Контроль допустимости оказания бесплатной юридической помощи гражданину, обратившемуся в виртуальную приемную*<sup>6</sup>: а) проверка обращения гражданина на предмет того, испрашивается ли в нем юридическая или иная помощь; б) контроль соответствия видов бесплатной юридической помощи, за оказанием которых обращается гражданин, видам бесплатной юридической помощи, которые согласно ч. 4 ст. 23 Закона могут оказывать юридические клиники.

2. *Контроль хода работы над рассмотрением обращения*: а) предварительная проверка соответствия профиля знаний специалиста, назначаемого для патронажа хода работы практиканта, который осуществляет работу над рассмотрением конкретного обращения, специфике вопросов, указанных в обращении; б) текущая проверка правильности понимания практикантом сути принятого обращения; в) текущая проверка правильности направления поиска правовой информации, избранного практикантом.

3. *Контроль соблюдения практикантом сроков подготовки ответа на обращение гражданина, установленных в юридической клинике*: а) текущее наблюдение за временем, затрачиваемым практикантом на подготовку ответа (на выполнение промежуточных этапов подготовки) с целью недопущения нарушения сроков; б) проверка соблюдения практикантом сроков выполнения промежуточных этапов подготовки ответа на обращение гражданина, если они установлены юридической клиникой; в) проверка соблюдения практикантом конечного срока ответа на обращение гражданина.

4. *Контроль качества подготовленного практикантом ответа на обращение гражданина (до правового консультирования)*: а) проверка правильности, юридической обоснованности и полноты ответа; б) проверка логично-

---

<sup>6</sup> Здесь и далее курсивом обозначается вид контроля.

сти и простоты изложения ответа; в) проверка правильности указания реквизитов нормативно-правовых актов и иных документов, которые используются для обоснования ответа; г) проверка соблюдения норм профессиональной этики в тексте ответа; д) проверка ответа на соответствие правилам русского языка.

5. *Контроль качества правового консультирования практикантом гражданина*: проверка и изучение электронной переписки между практикантом и гражданином. Осуществление этого вида контроля целесообразно проводить только в том случае, если программное обеспечение, установленное на компьютерах, или возможности интернет-сайта, посредством которого происходит контакт клиники с гражданином, позволяют: 1) обмениваться с ним электронными сообщениями в режиме реального времени; 2) фиксировать содержание электронных сообщений, которыми обменивались практикант и гражданин в ходе правового консультирования.

---

*Система контроля дистанционной работы должна быть обусловлена спецификой организации деятельности конкретной юридической клиники и рабочих программ прохождения практики*

---

Мы полагаем, что для эффективной работы юридической клиники (в том числе дистанционной) осуществление вышеуказанных видов контроля целесообразно распределять между субъектами контроля следующим образом.

Практикант должен осуществлять все пять видов контроля в форме самопроверки, поскольку качество ответа в первую очередь зависит от степени ответственности практиканта.

Специалист может в рамках *контроля хода работы над рассмотрением обращения* осуществлять текущую проверку правильности понимания практикантом сути принятого обращения и правильности направления поиска правовой информации, избранного практикантом. В рамках *контроля соблюдения практикантом сроков подготовки ответа на обращение гражданина*, установленных в юридической клинике, — текущее наблюдение за временем, затрачиваемым практикантом на подготовку ответа (на выполнение промежуточных этапов подготовки) с целью недопущения нарушения сроков. *Контроль качества подготовленного практикантом ответа на обращение гражданина* специалист может осуществлять в полном объеме.

Куратор в рамках *контроля соблюдения практикантом сроков подготовки ответа на обращение гражданина*,

установленных в юридической клинике, может проводить проверку соблюдения практикантом сроков выполнения промежуточных этапов подготовки ответа, если они установлены юридической клиникой, а также проверку соблюдения практикантом конечного срока ответа на обращение гражданина. *Контроль качества правового консультирования практикантом гражданина* куратор может осуществлять в полном объеме.

В сферу контроля руководителя юридической клиники, а также уполномоченных им лиц могут входить: *контроль допустимости оказания бесплатной юридической помощи гражданину, обратившемуся в виртуальную приемную* (в полном объеме); *контроль хода работы над рассмотрением обращения* в части предварительной проверки соответствия профиля знаний специалиста, назначаемого для патронажа хода работы практиканта, специфике вопросов, указанных в обращении; *контроль соблюдения практикантом сроков подготовки ответа на обращение гражданина, установленных в юридической клинике*, в полном объеме; *контроль качества правового консультирования практикантом гражданина* в полном объеме.

Подводя итог, отметим, что система контроля дистанционной работы должна быть обусловлена прежде всего спецификой организации деятельности конкретной юридической клиники и рабочих программ прохождения практики. Например, в случае введения элементов самоуправления практикантов в юридической клинике количество субъектов контроля может увеличиться за счет включения в их число администраторов групп практикантов, сформированных по отраслевой принадлежности обращений или по иным критериям. Однако, с нашей точки зрения, целесообразно, чтобы система контроля была основана на вышеназванных принципах и включала в себя элементы и взаимосвязи между ними, описанные в данной статье. Такая организация системы контроля дистанционной работы в юридической клинике позволит обеспечить высокое качество бесплатной юридической помощи и образования практикантов, получаемого ими в процессе клинического обучения.

**Антон Александрович Иванов** — выдающийся российский цивилист, профессор, автор многочисленных трудов по гражданскому праву, соавтор учебника по гражданскому праву, отмеченного премией Правительства Российской Федерации в области образования, заслуженный юрист Российской Федерации, член Совета по развитию финансового рынка, член Совета по кодификации и совершенствованию гражданского законодательства.



Новая книга А.А. Иванова «ANTONIVANOV.RU» представляет собой сборник статей, эссе, интервью и публичных выступлений, написанных, прочитанных и опубликованных А.А. Ивановым за годы работы Председателем Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации.

Реклама



Подробную информацию о книге «ANTONIVANOV.RU»  
Издательской группы «ЗАКОН»  
читайте на сайте **[www.igzakon.ru/book](http://www.igzakon.ru/book)**

По вопросам приобретения книги обращайтесь  
по тел.: **(495) 927-01-62**, e-mail: **[post@igzakon.ru](mailto:post@igzakon.ru)**